

**SANTIAGO**, siete de julio de dos mil quince.

**VISTOS:**

**I.-** Que, a fojas 9 y siguientes, rola denuncia efectuada al Tribunal por don RODRIGO MARTÍNEZ ALARCÓN, Abogado, Director Regional Metropolitano de Santiago (s) del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), actuando en su representación, ambos domiciliados en Teatinos N° 333, piso 2°, comuna de Santiago, en contra de INVERSIONES Y TARJETAS S.A., representada legalmente por don RICARDO BRENDER SWICK, ambos domiciliados en Moneda N° 970, piso 4°, comuna de Santiago, en atención a reclamo formulado a ese Servicio por doña CARMEN SANCHEZ GARCIA, la cual en copia de reclamo de fecha 6 de agosto del año 2012, señala textualmente: *"Con fecha 08/07/2012 efectué la compra de una estufa por un monto de 44.990 pesos, monto que es pagadero con tarjeta comercial de esta misma tienda, pagando 3 cuotas de 20.766 primer vencimiento en 10.08.2012, monto que considero excesivo y no se ajustan a la normativa vigente"*.

**II.-** Que, el denunciante SERNAC, ha fundado su acción en lo dispuesto en el artículo N° 58 letra G) de la Ley N° 19.496, el cual textualmente señala lo siguiente:

"Artículo 58:

*Letra g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.*

*La facultad de velar por el cumplimiento de las normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales"*.

**Y CONSIDERANDO:**

**1)** Que, la denuncia infraccional interpuesta por el SERNAC se refiere a la posible infracción a los artículos 3° inciso 1° letra b) e inciso 2° letra a), 12, 17 G, 23 y 39 de la Ley Núm. 19.496, en que habría incurrido INVERSIONES Y TARJETAS S.A., en perjuicio de doña CARMEN SANCHEZ GARCIA, producto de unos cobros que estarían fuera de los márgenes legales establecidos.

2) Que, la consumidora particular afectada doña CARMEN SANCHEZ GARCIA, no compareció oportunamente en autos, ni menos aún rindió prueba.

3) Que, en estos autos el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) actúa como denunciante, y según su propia expresión, conforme a lo dispuesto en el artículo N° 58 letra G) de la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, norma que precisamente se refiere a hechos que afecten "el interés general de los consumidores".

4) Que, el artículo 14 de la Ley N° 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 50 B) de la Ley N° 19.496, expresa:

*"El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un carabinero, inspector municipal u otro funcionario que en ejercicio de su cargo deba denunciar la infracción. Al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el Tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador".*

De acuerdo a la doctrina, se entiende por "*sana crítica*" aquella que conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconsejan la razón y el criterio racional puesto en juicio.

5) Que, el artículo 3° inciso 1° letra b), de la Ley N° 19.496, dispone: "*Son derechos y deberes básicos del consumidor:... b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos.*"

6) Que, el artículo 12 de la Ley Núm. 19.496, establece que:

*"Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio".*

Por su parte, el inciso primero del artículo 23 de la misma ley dispone:

*"Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".*

**7)** Que, el artículo 39 de la Ley Núm. 19.496, contempla que: "*Cometerán infracción a la presente ley, los proveedores que cobren intereses por sobre el interés máximo convencional a que se refiere el artículo 6° de la ley N° 18.010, sin perjuicio de la sanción civil que se contempla en el artículo 8° de la misma ley.*"

**8)** Que, el artículo 1698 inciso primero del Código Civil, dispone: "*Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o ésta*"; En otras palabras, quien alegue un hecho en juicio deberá acreditarlo por los medios y en la época procesal que corresponda.

**9)** Que, inicialmente debe considerarse que lo que el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) ha denunciado en estos autos, se refiere simplemente al hecho puntual de unos cobros que estarían fuera de los márgenes legales establecidos, lo que a juicio del denunciante, SERNAC, representa un suceso de tal magnitud y significación, que pasa a afectar los "*intereses generales de los consumidores*".

**10)** Que tal hipótesis, ciertamente es materia de prueba, por cuanto calificar un acto de los regidos por la Ley de Protección al Consumidor de afectatorio de los intereses generales de los consumidores y de este modo llevar al eventual hechor ante la jurisdicción solicitando su sanción, no es en sí un obrar gratuito, esto es, un hecho que SERNAC invoca, califica y resuelve libremente, por cuanto en nuestro país los organismos del Estado como es el caso de dicho denunciante, deben obrar de acuerdo con el Principio de Legalidad que los rige y por ende someterse a la definitiva calificación que de los hechos efectúen los Tribunales de Justicia, en cuanto dichos hechos sean los que la ley considera para otorgar legitimidad a su obrar.

**11)** Que, de la prueba rendida válidamente en la causa por SERNAC en la audiencia de estilo celebrada, y que en autos rola a fojas 332, se desprende que dicho denunciante se abstuvo absolutamente de rendir prueba respecto de lo que le era pertinente, esto es, del hecho de que la infracción imputada a INVERSIONES Y TARJETAS S.A., no solamente constituía una infracción que afectaba a la reclamante particular doña CARMEN SANCHEZ GARCIA, sino que afectaba a los "*Intereses Generales de los Consumidores*".

**12)** Que, por el contrario, la actuación de SERNAC en dicha audiencia se redujo a: i) A ratificar su denuncia; ii) Ratificar a fojas 332 el acompañamiento de documentos que lo habían sido con su denuncia, y que se refieren únicamente a la situación particular que afecta a la reclamante doña CARMEN SANCHEZ GARCIA y al denunciado INVERSIONES Y TARJETAS S.A., que constituye la infracción denunciada.

**13)** Que, en conclusión, este sentenciador no cuenta con ningún elemento de prueba suficiente como para dar por establecido que dicho hecho denunciado, el cual se refiere a la situación particular que afecta a la reclamante doña CARMEN SANCHEZ GARCIA y al denunciado INVERSIONES Y TARJETAS S.A., tiene una connotación de magnitud y ocurrencia tal que afecta los "*Intereses Generales de los Consumidores*".

**14)** Que, el sentenciador no tiene intenciones de ilustrar a SERNAC sobre lo que se supone ha debido probar en la causa, pero no puede sino consignar que no hay probanza alguna respecto a las circunstancias siguientes: Efectividad de que el denunciado INVERSIONES Y TARJETAS S.A., incurre habitual y persistentemente en la práctica de registrar en los estados de cuenta de los usuarios cobros que estarían fuera de los márgenes legales establecidos; Nómina de consumidores reclamantes ante dicho Servicio, a los cuales les ocurrió la misma situación denunciada en autos, con el carácter de habitualidad que requiere una situación para ser afectatoria de "*Intereses Generales de los Consumidores*", etc., etc.

**15)** Que, los puntos referidos entre otros precedentemente, a probar de obligación de SERNAC en estos autos, son precisamente aquellos que dotan al hecho denunciado de las condiciones necesarias para su calificación como afectatorio de los "*intereses generales de los consumidores*", en cuanto reúne las condiciones de masividad y de habitualidad. La condición de masividad del hecho denunciado dice relación con la constatación cierta de una cantidad significativa de consumidores afectados por él, no una mera suposición, y la condición de habitualidad, en cuanto el hecho no es una mera casualidad circunstancial en el obrar del proveedor, sino que obedece a una política específica, ante estas eventualidades, de dicho agente. Naturalmente en último término, dichas condiciones de habitualidad y masividad en el hecho denunciado, requieren de constatación y declaración jurisdiccional.

**16)** Que, en este mismo orden de ideas, si en la calificación del hecho denunciado, no se actuase con este criterio de exigencia para darlo como afectatorio de los "*intereses generales de los consumidores*", cualquier acto individual de los que rige la Ley Nº 19.496 lo sería, si SERNAC al deducir este tipo de denuncias así lo definiera, quedando absolutamente inocua la obligación legal que tiene dicho denunciante, en cuanto puede, bajo ciertas premisas, comparecer en este tipo de causas, sólo como dice la Ley "*cuando resulten afectados los intereses generales de los consumidores*."

**17)** Que, en consecuencia, el Tribunal rechazará la denuncia de SERNAC por no haberse acreditado en la causa de ningún modo que el hecho denunciado

haya afectado los "*intereses generales de los consumidores*", en cuanto ha constituido práctica habitual del denunciado y que ha afectado a un número considerable de consumidores con ello.

Y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos N°s 1º, 2º, 3º inciso 1º letra b) e inciso 2º letra a), 12, 17 G, 23, 39, 50 A y 50 B de la Ley N° 19.496; 9, 14, 17 y 18 de la Ley N° 18.287; 144 del Código de Procedimiento Civil; y 1698 inciso primero del Código Civil;

**SE RESUELVE:**

**A)** Que, **NO HA LUGAR** al requerimiento del Servicio Nacional del Consumidor de fojas 9 y siguientes, por no haberse acreditado en la causa de ningún modo la existencia del hecho denunciado, al no haber comparecido oportunamente en autos la consumidora particular afectada ni menos haber rendido ésta última prueba pertinente a su respecto, por lo cual consecuentemente no hay afectación de "intereses generales de los consumidores". Se previene en todo caso que en tal evento, la acción que SERNAC debió ejercer, no es sino aquella que resulta propia de la afectación de los "intereses difusos", debiendo obrar ante la Justicia Ordinaria.

**B)** Que, **SE CONDENA** a la parte requirente del SERNAC al pago de las costas del juicio.

**ANÓTESE, NOTIFIQUESE Y DÉSE CUMPLIMIENTO** a lo establecido en el artículo 58 bis de la ley N° 19.496.

**DECRETADA POR DON HÉCTOR JEREZ MIRANDA, JUEZ TITULAR DEL TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.**

**AUTORIZA DON DANIEL LEIGHTON PALMA, SECRETARIO.**



Santiago, once de diciembre de dos mil quince.

**VISTOS:**

Se reproduce la sentencia en alzada, pero se suprimen los motivos 10° al 17°.

**Y se tiene en su lugar y además presente:**

**PRIMERO:** Que se alzó en apelación la denunciante en contra del fallo de primer grado que rechazó su denuncia al no haberse acreditado en el proceso que, efectivamente, su acción habría sido motivada porque estaban comprometidos los intereses generales de los consumidores.

**SEGUNDO:** Que la calidad invocada por SERNAC, esto es, en conformidad a la letra g) del artículo 58 de la Ley 19.496; ya fue resuelta por esta Corte por resolución de cuatro de diciembre del año dos mil trece- la que se encuentra ejecutoriada-, de manera que resultaba improcedente que el juez a quo, emitiera un nuevo pronunciamiento al respecto.

**TERCERO:** Que corresponde entonces resolver la controversia jurídica planteada en estos autos, esto es, si la denunciada Hites incurrió en la infracción a los artículos 3° inciso 1° letra b) e inciso 2° letra a); 12°, 17° y 17° G, 23 y 29 de la Ley N°19.496.

**CUARTO:** Que no es un hecho discutido que el día 8 de julio de 2012, doña Carmen Sánchez García compró en Tiendas Hites una ESTUFA A GAS, por la suma de \$44.990, que se pagaría con su tarjeta mediante 3 cuotas mensuales y sucesivas de \$16.438; que el monto aplicado por concepto de interés fue de 4,5700%; y que, a la suma referida, se le adicionó un cobro denominado "administración por uso" ascendente a la cantidad de \$ 4.328 mensual, lo que aumentó el valor de la cuota mensual a \$20.766.

**QUINTO:** Que debe entonces calificarse jurídicamente el cobro denominado "administración por uso" que cobra la denunciada "Hites", toda vez que, para la denunciante se trata de un cobro de interés, excediendo el monto del interés

máximo convencional; y para la denunciada, un cobro por uso de tarjeta perfectamente acordado por las partes.

**SEXTO:** Que la Ley 18.010 en su artículo 2°, define interés en las operaciones de crédito no reajustables como: "toda suma que recibe o tiene derecho a recibir, el acreedor, a cualquier título, por sobre el capital"; y, en el caso de las operaciones de crédito de dinero reajustables, interés es "toda suma que recibe o tiene derecho a recibir el acreedor por sobre el capital reajustado".

**SEPTIMO:** Que respecto del cobro de la administración por uso de la tarjeta, ella está establecida en la Circular N° 17 de la Superintendencia de Bancos, específicamente, en el punto 9.1, y que la define como: "los cobros necesarios para mantener operativa la tarjeta de créditos en sus distintos modos de uso; en el párrafo 4°, se dispone que "las comisiones y/o pagos no podrán determinarse como un porcentaje de las transacciones efectuadas y deberán responder a servicios efectivamente prestados a favor de los titulares de las tarjetas de créditos...". Si bien es cierto esta Circular fue remplazada por la Circular N° 40 de 22 de julio del año 2013, nada se señala en esta última respecto del tema en análisis; pero lo cierto es que, en nada obsta que a la comisión por mantención o administración por uso de tarjeta, no deba dársele el ya referido alcance.

**OCTAVO:** Que en concordancia con lo anterior, en el Contrato de Crédito en Moneda Nacional y Aplicación al Sistema y Reglamento por Uso de la Tarjeta Internacional, se dispuso en la cláusula décimo sexta, la procedencia del cobro por los servicios para la operación y mantención del Sistema de Tarjeta Hites Universal, especificándose, los montos por tales servicios en la cláusula décimo séptima, los que en todo caso tiene un tope el que no puede exceder de 6,9 Unidades de Fomento.

**NOVENO:** Que con fecha 5 de diciembre de 2011, se suscribió un Anexo de Readecuación de Contrato de Crédito en

Moneda Nacional y Aplicación al Sistema y Reglamento de Uso de la Tarjeta Hites y Servicios Adicionales, la que modificó los contratos de créditos celebrados entre la denunciada y los titulares de dichas tarjetas. En la cláusula 5° se indicó que solo se efectuará este cobro en los casos descritos en la cláusula 18°, que se devengan de una vez y/o fraccionados por los meses de vigencia del crédito respectivo; que los montos son fijos y están afectos a un tope global máximo para cada período anual. Si se llega a este tope, no se devenga por nuevos eventos por su uso. A su vez, la cláusula 18° señala los cargos por los servicios de operación y mantención del Sistema de Tarjetas Hites; que los montos son diferentes en la Tienda Hites o en Comercio Adherido, además que difiere el monto dependiendo del bien que se adquiriera, todo con el tope global máximo de 6,9 UF; y por último, que dicho monto por cargo y tope, se reajusta en el mes de marzo de cada año.

**DECIMO:** Que el cobro de mantención o administración por el uso de la tarjeta de crédito se ha conceptualizado como: "la contraprestación en dinero que se paga por un determinado servicio específico en el marco de un contrato; o la remuneración que tiene derecho el emisor de la tarjeta de crédito para mantener operativa la tarjeta para prestar servicios propios de la misma. (Excma. Corte Suprema, sentencia de reemplazo dictada en la causa Rol N° 27.082-2014 motivo 9°).

**UNDECIMO:** Que en los términos que se viene señalando y teniendo presente que lo que se ha cobrado por "uso o administración de tarjeta" es una suma de dinero que se ha calculado en relación al capital y número de cuotas en que se dividió la deuda, se aleja del cobro por mantención o administración de tarjeta y tiene más bien el carácter del cobro de intereses que, adicionados a los ya aplicados en la compra hecha en la Tienda de la denunciada excede, desde esta perspectiva, el interés máximo convencional.



**DUODECIMO:** Que conforme a lo expuesto, la denunciante ha infringido lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 19.496, que dispone que "Cometerán infracción a la presente ley los proveedores que cobren intereses por sobre el interés máximo convencional a que se refiere la Ley 18.010, sin perjuicio de la sanción que disponer el artículo 8° de la misma ley y la sanción penal que resulte pertinente".

**DECIMO TERCERO:** Que también se ha infringido el artículo 3° letra b), que se refiere al derecho de los consumidores a tener una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos; y, que en la especie, se traduce en que al cobro por administración de tarjeta en realidad se trataba del cobro de mayores intereses.

**DECIMO CUARTO:** Que respecto de las demás infracciones denunciadas, se estiman que ellos no se han configurado y por tanto serán desestimadas.

**DECIMO QUINTO:** Que en atención a todo lo precedentemente razonado, se concluye que la denunciada incurrió en la infracción de las conductas descritas en la letra b) del artículo 3° y 39 de la Ley N°19.496; y, en atención al mérito de los antecedentes y para los efectos de aplicar la multa impuesta, esta en conformidad con lo dispuesto en los incisos primero y tercero del artículo 24 de la misma ley, se regulará en la suma de 20 Unidades Tributarias Mensuales.

**DECIMO SEXTO:** Que, por último, se impondrá el pago de las costas a la denunciada por estimarse que no tuvo motivos plausibles para litigar.

Por estas consideraciones, citas legales y lo dispuesto en el artículo 50 B) de la Ley 19.496, 32 de la Ley 18.287, **se revoca** la sentencia apelada de siete de julio del año en curso, escrita de fojas 353 a fojas 357, que rechazó la denuncia y, se declara en cambio que, ésta queda acogida, con costas del recurso; y, consecuentemente, se condena al denunciado al pago de una multa de 20 Unidades Tributarias

Mensuales, por infracción a lo dispuesto en los artículos 3 letra b) y 39 de la Ley 19.496.

**Redacción de la Ministra señora Marisol Andrea Rojas Moya.**

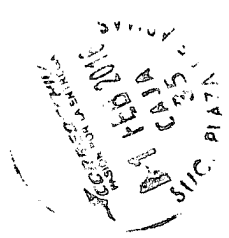
Regístrese y devuélvase.

N° 1077-2015.

Pronunciada por la Segunda Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministra señora Marisol Rojas Moya e integrada por el Ministro (S) señor Tomás Gray Gariazzo y por el Ministro (S) señor Pedro Advis Moncada.

Autorizado por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a once de diciembre de dos mil quince, notifique en secretaría por el estado diario la resolución precedente.



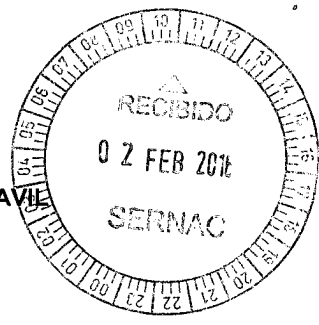
000340

CASILLA 11  
SUCURSAL TRIBUNALES  
SANTIAGO

FRANQUEO CONVENIDO  
Res.Exenta Nº 249  
Fecha: 18.04.96  
EMPRESA DE CORREOS  
DE CHILE

 **SANTIAGO**  
Ilustre Municipalidad  
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL SANTIAGO

SEÑOR (A)  
VICTOR VILLANUEVA PAILLAVILL  
TEATINOS 333 PISO 2  
SANTIAGO



ROL Nº M-23.926-2012/PCM  
Carta Certificada Nº: 0

00072



CONFORME A LA LEY Nº 19.841 ESTA CARTA DEBERÁ SER ENTREGADA A CUALQUIER PERSONA DE ESTE DOMICILIO.

I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO  
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL  
AMUNATEGUI Nº 980

Santiago, Jueves 21 de enero de 2016

Notifico a UD. que en el proceso Nº M-23.926-2012, se ha dictado la siguiente resolución:

**VISTOS:**  
Cúmplase.  
NOTIFÍQUESE.

REGISTRO DE SENTENCIAS  
02 FEB. 2016  
REGION METROPOLITANA

